

# **KUALITAS PELAYANAN DALAM JASA TRANSPORTASI PUBLIK BUS RAPID TRANSIT (BRT) KOTA SEMARANG**

Oleh:

Thoriq Adi Prayoga, Ari Subowo, Dyah Lituhayu

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 12693

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465404

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

Email: [anandarifqi@gmail.com](mailto:anandarifqi@gmail.com)

## ***ABSTRACT***

*The high use of private vehicles and public transportation causing congestion on most roads in the city of Semarang . To reduce the congestion Semarang city government provide an alternative solution , namely policy Trans Bus Rapid ( BRT ) . However , in practice there are few facilities of BRT are not running optimally .*

*Keywords : Quality of public services , BRT Semarang , Theory dimensions of service , qualitative research method deskrip*

## **ABSTRAKSI**

Tingginya pengguna kendaraan pribadi dan transpotasi umum menyebabkan kemacetan di sebagian besar jalan di kota Semarang. Untuk mengurangi kemacetan tersebut pemerintah kota Semarang memberikan salah satu alternatif solusi kebijakan yaitu *Bus Rapid Trans (BRT)*. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa fasilitas-fasilitas dari BRT yang tidak berjalan secara optimal.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan publik, BRT Semarang, Teori dimensi pelayanan, Metode penelitian kualitatif deskrip

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Jumlah penduduk di kota Semarang menurut Badan Pusat Statistik (BPS) meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2009 jumlah penduduk adalah 1,506,924 jiwa dan meningkat menjadi 1,527,433 jiwa tahun 2010, 1.544.358 jiwa pada tahun 2011 dan 1.555.984 jiwa pada tahun 2012, 1.744.500 pada tahun 2013. Jumlah tersebut cukup membuat kota Semarang masuk dalam jajaran 5 besar kabupaten/kota yang memiliki jumlah penduduk terbesar di Jawa tengah.

Dan salahsatu dampak dari kepadatan penduduk tersebut adalah permasalahan tentang transportasi umum. Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat tujuan, dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakan, baik itu oleh manusia atau oleh mesin. Dan permasalahan transportasi itu sendiri berbentuk kemacetan yang akan menimbulkan ketidak efisiensi dalam masyarakat. Kemacetan akan menimbulkan beberapa dampak buruk seperti ketidak lancar an arus barang, inefisiensi waktu bagi para pekerja, jumlah kecelakaan yang meningkat, pemborosan bahan bakar, polusi udara, dll.

Oleh karena itu, Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi (DISHUBKOMINFO) dan menunjuk Badan Layanan Umum (BLU) sebagai pengelola. telah membuat dan menerapkan BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans-Semarang untuk melayani masyarakat yang ada di Semarang. Selaras dengan hal tersebut Pelayanan umum menurut Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BRT Trans Semarang mempunyai sistem dimana pemberhentian bus tersebut tidak dilakukan pada setiap tempat melainkan terdapat titik-titik tertentu yang dibangun *shelter* (tempat pemberhentian bus) untuk menaik an atau menurunkan penumpang. Penerapan BRT ini dengan maksud sebagai pelaksana program peningkatan pelayanan angkutan umum orang, dalam trayek tetap dan teratur di Kota Semarang, dan bertujuan untuk penyedia alternatif moda transportasi warga Kota Semarang yang handal, aman, nyaman dengan tarif terjangkau sebagai bagian dari penanganan permasalahan transportasi di Kota Semarang

Berdasarkan hasil temuan masalah ketika prasurvey dapat diketahui bahwa masih terdapat kendala-kendala dalam pelaksanaan pengoprasionalan *Bus Rapid Transit* (BRT) sehingga hal tersebut dijadikan dasar dilakukannya penelitian ini

### 2. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kualitas pelayanan pada *Bus Rapid Transit* (BRT) di Kota Semarang.
2. Mengetahui faktor-faktor yang terkait dengan peningkatan kualitas

### 3. Teori

#### 1. Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry dalam (Pasolong, 2007: 8), administrasi publik merupakan suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi Publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

#### 2. Paradigma Administrasi Publik

Menurut Tjiptono F (1997) dalam Sampara Lukman (2004:23) Paradigma merupakan sekumpulan asumsi atau anggapan yang memungkinkan seseorang menciptakan realitasnya sendiri

#### 3. Pelayanan Publik

##### a. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Davidow dalam Waluyo ( 2007:127)

##### b. Hakikat Pelayanan

Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

### c. Dimensi Pelayanan

Menurut Salim & Woodward dalam (Ratminto dan Atik, 2010:175) menyebutkan dimensi pelayanan meliputi:

- *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumber daya yang sedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
- *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi
- *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek – aspek pemerataan.

Dan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Ratminto dan Atik, 2010:175) menyebutkan bahwa:

- *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas – fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.

- *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- *Responsiveness* atau dayatanggap adalah kerelaan untuk menolong *costumers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *costumers*.
- *Emphaty* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada *costumers*.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori pengukuran pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman & Berry dan Salim & Woodward. Peneliti tidak memakai semua indikator untuk mengukur kualitas pelayanan namun hanya beberapa saja yang dipakai. Seperti, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Equity*.

#### 4. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian  
Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif
2. Fokus dan Lokus Penelitian  
Pada penelitian ini fokusnya adalah kualitas pelayanan sedangkan lokusnya adalah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kota Semarang melalui Badan Layanan Umum (BLU).

#### 3. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan *teknik snowball sampling*. Dimana *key person* Kepala Badan Layanan Umum dengan informan lainnya adalah:

1. Kepala Bidang Operasional
2. Staff Badan Layanan Umum

#### 4. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data berupa teks, kata-kata tertulis, frasa-frasa atau simbol-simbol yang menggambarkan atau mempresentasikan orang-orang, tindakan-tindakan, dan peristiwa-peristiwa dalam kehidupan sosial. (Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, 2010: 20).

#### 5. Sumber data

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data-data yang diperoleh melalui jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada informan dalam wawancara atau pengamatan langsung/observasi. Kemudian data yang diperoleh bisa dicatat atau direkam.

Data Sekunder adalah catatan mengenai kejadian atau peristiwa yang telah terjadi berupa tulisan daribuku, dokumen, internet dan sumber-sumber tulisan lain yang berkaitan dengan penelitian.

#### 6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data :

##### 1. Interview (wawancara)

Penulismenggunakan wawancara tidak terstruktur, agar penulis bebas untuk menanyakan apa saja yang dibutuhkan untuk mendapatkan data dan informasi. Sehingga tidak ada batasan untuk penulis dalam menggali informasi

##### 2. Dokumentasi

Metode ini merupakan metode pengumpulan data yang berupa data-data berupa gambar, dokumen resmi, data-data resmi yang ada di

Dinas Kebersihan dan Pertamanan  
Kota Semarang

3. Studi pustaka  
Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi dan media yang berkaitan dengan program sanitasi perkotaan khususnya sektor persampahan
7. Analisis interpretasi data  
Penelitian ini melakukan proses kegiatan analisis data :
  - a. Reduksi data  
Ditentukan sebagai merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
  - b. Penyajian data  
Kumpulan informasi yang tersusun memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun dalam penelitian ini lebih menekankan pada bentuk pengujian yang bersifat deskriptif.
  - c. Conclusion Drawing/ verification  
Berdasarkan data-data yang diperoleh, peneliti mencoba mengambil kesimpulan dari kesimpulan yang kabur menjadi jelas, karena data yang diperoleh semakin banyak dan mendukung. Penarikan kesimpulan ini tergantung pada besarnya kumpulan mengenai data tersebut.
8. Kualitas data  
Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik. Berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. (Sugiyono, 2009: 241).

## B. PEMBAHASAN

### 1. Kualitas Pelayanan *Bus Rapid Transit* Kota Semarang

1.1 Bukti Langsung (*Tangibles*). Opini masyarakat yang diperoleh peneliti di lapangan menunjukkan bahwa, sarana dan prasarana Bus Trans Semarang, yang meliputi kelengkapan fasilitas Bus Trans Semarang cukup baik, masyarakat menganggap Bus Trans Semarang nyaman untuk dipakai, dilengkapi dengan pendingin atau *Air Conditioner* (AC), kelengkapan dalam Bus seperti alat bantu pengaman, alat pemadam kebakaran, alat pemecah kaca masih terpasang didalam Bus. Desain interior Bus Trans Semarang dibuat sangat longgar, yang memberikan ruang gerak lebih lebar, menggunakan kursi "*focus priority*" untuk menunjang masyarakat yang mengalami *difabel*, wanita hamil, lansia, membawa balita.

*Shelter/halte* merupakan kelengkapan sarana di BRT, *shelter* ini berfungsi sebagai tempat pemberhentian dan keberangkatan Bus. Sebelum Bus datang, masyarakat menunggu di *shelter* sekaligus membeli karcis BRT di *shelter*. Pembangunan *shelter* BRT berada di kawasan titik point keramaian masyarakat, seperti di kawasan pusat perbelanjaan, kantor pemerintah, pusat bisnis dan Sekolah. Pembangunan *shelter* pada BRT Semarang bersifat statis atau permanen, karena mengikuti instruksi hasil kajian yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah.

Dari hasil penelitian di lapangan menunjukkan, *shelter* BRT Trans Semarang kondisinya memprihatinkan, banyak *shelter* yang kondisinya tidak terawat, terdapat coretan-coretan di dinding *shelter*,

terdapat *phamflet* dan stiker yang ditempelkan sembarangan, lantai dan kaca *shelter* yang kotor dan lusuh. Kondisi tersebut berbeda dengan *Shelter* yang berada di dalam Kota Semarang, meliputi Jalan Simping Lima, Jalan Pandanaran, Jalan Pemuda dan Jalan Siliwangi masih terawat bagus.

1.2 Daya tanggap (*responsiveness*) petugas dalam pelayanan BRT dinilai sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan kinerja pegawai yang pada saat melayani masyarakat dengan cepat, responsif terhadap keluhan yang disampaikan. Respon petugas ditunjukkan pada saat pelayanan tiket, petugas menyapa masyarakat yang hendak membeli tiket, petugas mempersilahkan untuk duduk di ruang tunggu *shelter*, hal ini juga ditunjukkan pada saat pelayanan tiket dilakukan di dalam Bus Trans Semarang, menurut sebagian besar informan menilai bahwa respon petugas untuk menanggulangi kebutuhan penumpang dinilai baik.

1.3 Keandalan (*Realibility*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal dan akurat. Dalam pelayanan jasa dapat meliputi : kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan kelancaran pelayanan. Berdasarkan dari hasil penelitian di lapangan, pada pelayanan BRT adalah tentang ketepatan jadwal BRT. Pada akhir akhir ini masyarakat mengeluhkan tentang jadwal BRT yang kurang tepat, masyarakat mengeluhkan tentang kedatangan Bus Trans Semarang yang molor. Sehingga masyarakat harus menunggu lama di shelter BRT.

1.4 Jaminan atau *assurance* pada pelayanan BRT, bahwa masyarakat menganggap jaminan pelayanan yang diberikan sudah baik. Masyarakat merasa nyaman dan aman menggunakan Bus Trans Semarang, apabila dibandingkan dengan Angkutan Umum lainnya. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, Jaminan (*assurance*) yang diberikan BRT Kota Semarang kepada masyarakat sangat baik. BRT Kota Semarang mengutamakan servis jasa pelayanan kepada masyarakat. Hal ini bisa dilihat pada jaminan keamanan di Bus Trans Semarang. Yang dikemukakan oleh informan dari BLU bahwa jaminan yang diberikan pihak BRT terhadap penumpang yaitu dengan salah satunya memasang CCTV di dalam bus sehingga dapat dilihat kejadian yang ada di dalam bus, dan semua pengguna pelayanan BRT di asuransikan oleh pihak BLU. Kedepanya akan ada ruang khusus untuk wanita dan manula, akan tetapi dalam masa percobaan awalnya masih banyak yang tidak mematuhi peraturan.

1.5 Keadilan atau (*equity*) Pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan. Membuat suatu hubungan yang baik tanpa adanya pemisah atau perbedaan antara penumpang yang satu dengan penumpang yang lainnya, dan para karyawan bus BRT membuat nyaman tanpa ada perbedaan yang diberikan. Untuk keadilan pelayanan yang dilakukan oleh bus BRT sudah berjalan dengan baik. Informan mengatakan bahwa dalam pelayanan bus BRT ini tidak pernah melihat perbedaan pelayanan antara penumpang yang satu dengan penumpang yang lainnya. Perbedaan hanya terlihat pada tarif penumpang, untuk umum Rp. 3.500 dan untuk pelajar Rp. 1.000 . Dan pihak BLU

mengatakan bahwa tidak ada diskriminasi pelayanan yang dilakukan saat bus beroperasi. Namun cuma ada pengecualian terhadap penumpang yang memiliki kebutuhan khusus, seperti halnya kaum difable, ibu hamil, dan juga manula.

## **2. Faktor penghambat**

Dari wawancara yang telah dilakukan maka penghambat telah diketahui yaitu faktor eksternal dan internal.

2.1 Faktor Internal Secara kuantitas pegawai BLU belum bisa memenuhi kebutuhan yang diinginkan. Sehingga menyebabkan lambatnya penanganan permasalahan yang muncul. Di beberapa shelter yang seharusnya dibangun secara permanen sementara ini kita sediakan shelter portable, itu dikarenakan ada masalah dengan perijinan untuk mengantisipasi terhadap pelebaran jalan ataupun trotoar.

BRT di Kota Semarang, sejak awal direncanakan menggunakan model *ticketing smard-card*, yaitu model pembayaran karcis Bus menggunakan mesin ticketing yang dipasang di setiap shelter, bisa menggunakan *e-payment* dengan melakukan transaksi *pre-paid* terlebih dahulu ke perbankan. Namun dalam kenyataan sistem *smard card* belum bisa dipasang, hal ini disebabkan karena mesin yang dipakai terdapat beberapa komponen di dalam mesin yang belum bisa dipasang. Sehingga dalam melakukan pelayanan selama ini menggunakan *ticketing* manual, seperti yang diterapkan di Bus Damri maupun Bus milik swasta.

2.2 Faktor Eksternal Faktor eksternal merupakan faktor yang dipengaruhi dari luar organisasi. Hal ini dapat berupa situasi lingkungan yang terjadi di sekeliling perusahaan. Seperti kondisi dan situasi

kota Semarang yang terkadang macet karena membludaknya pengguna kendaraan pribadi ataupun dikarenakan banjir, bus yang harusnya di jalan hanya memakan waktu perjalanan 90 menit karena macet bisa menjadi 120 menit lebih. Sehingga hal ini berdampak pada pengoprasian BRT. Dan juga ditambah lagi kasus tentang perusakan dan pencurian hal tersebut berdampak pada kurang nyamannya penumpang terhadap fasilitas yang telah disediakan oleh BLU

## **C. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Fasilitas fisik dan sarana prasarana merupakan kewajiban yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dalam pelayanan BRT kelengkapan sarana dan prasarana meliputi Armada Bus Trans Semarang. Secara umum aspek tangibles dinilai cukup baik, hal ini dilihat yang pertama dari segi armada Bus Trans Semarang. Namun fasilitas pendukung lainnya seperti shelter, papan informasi dinilai masih banyak kekurangan. Hal ini harus dilakukan pembenahan meskipun secara bertahap, dan masyarakat juga dihimbau untuk menjaga kebersihan dan ketertiban dalam menggunakan jasa pelayanan bus BRT.

Daya tanggap (*responsiveness*) petugas dalam pelayanan BRT dinilai sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan kinerja pegawai yang pada saat melayani masyarakat dengan cepat, responsif terhadap keluhan yang disampaikan. Tetapi hanya lewat media sosial saja yang berjalan baik sampai hari ini, hal ini terbatas hanya bagi para pengguna media sosial khususnya Facebook dan Twitter saja. Untuk sarana penyampaian masukan atau komplain

lainnya kebanyakan masyarakat masih belum tau harus bagaimana untuk menyampaikan pesan.

Kehandalan atau *realibility* dalam pelayanan BRT masyarakat menganggap cukup baik, masyarakat menilai masih merasakan jadwal yang kurang tepat, sering kali masyarakat harus menunggu lama di shelter, untuk menunggu kedatangan Bus Trans Semarang. Lamanya kedatangan bus dikarenakan kondisi jalan macet yang berakibat tidak stabilnya waktu yang dibutuhkan untuk menempuh rute yang ditetapkan. Tetapi menurut beberapa informan mereka mengerti tentang kondisi jalan yang macet sehingga memaklumi jika harus sedikit menunggu.

Jaminan atau *assurance* pada pelayanan BRT, bahwa masyarakat menganggap jaminan pelayanan yang diberikan sudah baik. Masyarakat merasa nyaman dan aman menggunakan Bus Trans Semarang, apabila dibandingkan dengan Angkutan Umum lainnya. Selain itu pihak BLU juga sudah mengasuransikan jaminan keamanan bagi para penumpang yang menaiki BRT.

Keadilan atau *Equity* Pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan. Hal ini juga sudah dilakukan secara baik oleh pihak BLU selaku pengelola bus BRT. Tidak ada diskriminasi pelayanan saat pengoprasian bus BRT. Kecuali untuk penumpang yang membutuhkan bantuan pegawai atau *crew* BRT yang ada dilapangan.

Terdapat beberapa hambatan dalam pelayanan bus BRT yang

berasal dari faktor internal dan eksternal perusahaan, yaitu:

- a. Secara kuantitas BLU belum bisa memenuhi kebutuhan yang diinginkan. Di beberapa shelter yang seharusnya dibangun secara permanen sementara ini kita sediakan shelter portable, itu dikarenakan ada masalah dengan perijinan untuk mengantisipasi terhadap pelebaran jalan ataupun trotoar.
- b. BRT di Kota Semarang, sejak awal direncanakan menggunakan model *ticketing smard-card*, karena terkendala teknis, komponen yang terdapat pada mesin *smard-card* belum dapat terpasang.
- c. Kondisi kota yang semakin padat akan kendaraan pribadi menimbulkan kemacetan, hal ini berdampak pada pengoprasian BRT yang memerlukan waktu tempuh yang sedikit lama.
- d. Perusakan dan pencurian fasilitas yang dimiliki BLU berdampak pada kelengkapan fasilitas penunjang pelayanan.

## 2. Saran

Pemerintah Kota Semarang harus mensupport anggaran subsidi BRT, dengan menambah jumlah subsidi, dapat digunakan untuk memperbaiki fasilitas shelter yang rusak dan mengantinya dengan yang baru, dan meningkatkan pelayanan.

Meningkatkan komitmen pemimpin , bahwa pelayanan BRT ini harus



mengkoordinasikan dan melakukan kerjasama dengan berbagai pihak atau *stakeholder* yang berkepentingan.

BLU harus mencari sumber pendanaan baru selain mengandalkan subsidi dari pemerintah, misalnya mencari investor untuk beriklan di Bus Trans Semarang maupun di setiap *shelter* BRT.

Pemerintah harus mengeluarkan kebijakan komperherensif untuk menata transportasi di Kota Semarang, sering disebut dengan kebijakan *Traffic Demand Management* yang sebelumnya telah diatur dalam pasal 133 UU No. 22 Tahun 2009 tentang LLAJ, dengan memperketat aturan, setidaknya meminimalisir kemacetan, menata ulang regulasi parkir di jalan raya, sering kali terjadi pemotongan lajur jalan digunakan untuk parkir sembarangan, hal ini dapat menyebabkan kemacetan lalu lintas.

Pemerintah Kota Semarang harus meniru kebijakan penataan transportasi di daerah lain , yang berhasil menata transportasi umum, sebagai “*best practice*” . Keberhasilan penataan transportasi di Kota Bogor yang mengkonversi kendaraan dari angkot menjadi BRT.

Pengelola BRT hendaknya terus meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai, karena dalam pelayanan BRT, pegawai melakukan kontak langsung dengan masyarakat. Pegawai akan mempunyai motivasi yang tinggi dalam melakukan pelayanan apabila kesejahteraannya diperhatikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, J.V & Denhardt, R.B. 2004. *The New Public Service: Serving Not Steering*. New York : M.E Sharpe.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Lukman, Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN PRESS.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Moeleong, Lexi. 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Universitas Indonesia Press,.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Sinergi Publising.
- Ratminto, Dan Atik Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabet.
- Syukri, Agus Fanar. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul : Kreasi Wacana.

Tangklisan, Hessel Nogi. 2005.

*Manajemen Publik*. Jakarta : PT.

Gramedia Widiasarana Indonesia.

Tjiptono, Fandy, 2005. *Prinsip-*

*Prinsip Total Quality Service*.

Yogyakarta: Penerbit Andi.